



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Результаты мониторинга сроков прохождения простой письменной корреспонденции





Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Цель мониторинга:

- Узнать реальные сроки прохождения простой письменной корреспонденции по Украине;
- Определить их соответствие нормативам Минтранса:

90 % корреспонденции между областными центрами в срок Д+3

88% корреспонденции между районными центрами в срок Д+4

Так ли это на самом деле ?





Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

Этапы мониторинга (6.04.09-17.05.09)

1. Подготовка базы и первичный прозвон (отбор адресатов для рассылки + инструктаж).
2. Отправка контрольных писем – 15.04.2009
3. Повторный телемаркетинг – 16-30.04 2009
4. Обработка возвратных купонов.
5. Анализ.





Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Подготовка базы кандидатов

Первичная БД была подготовлена по таким критериям:

- Возраст 50-65 лет (люди, которые предположительно большую часть времени проводят дома);
- Активные участники маркетинговых и социальных проектов (участие в различных акциях как минимум 2 раза в 2008 и 2009 году)
- Проживают в выбранном населенном пункте;
- Обязательно наличие телефона.



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Первичный прозвон

Цель:

- отбор фактических адресатов контрольных писем (все областные центры – по 3 адресата, все районные центры и города областного и республиканского подчинения – по 2 адреса);
- инструктаж участников.

С 9 апреля по 13 апреля был проведен первичный прозвон потенциальных участников проекта.

На пиках было задействовано до 14 операторов, которые в коммуникации с потенциальными адресатами контрольных писем на этом этапе провели – 66 часов 56 мин. 23 сек.

Оператор представлялся ассистентом Ирины Самойленко, координатора проектов УАДМ, которая и была отправителем письма и которому можно было позвонить в случае необходимости на номер 8(044)4957885.



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Критерии отбора адресатов

Операторы в ходе первичного прозвона получали согласие адресата и проводили первичный **скрининг участников** по таким критериям:

- Имеет ли адресат исправный почтовый ящик?
- Проживает ли адресат постоянно по этому адресу более 6 месяцев?
- Согласен ли каждый день проверять свой почтовый ящик?
- Согласен ли каждый день отвечать на телефонные звонки оператора?

Таким образом из 1600 человек, которым предлагалось поучаствовать в проекте, было отобрано **1163** участников мониторинга.

В каждом пятом случае отказа (!) от участия была названа причина – **отсутствие либо неисправность почтового ящика.**

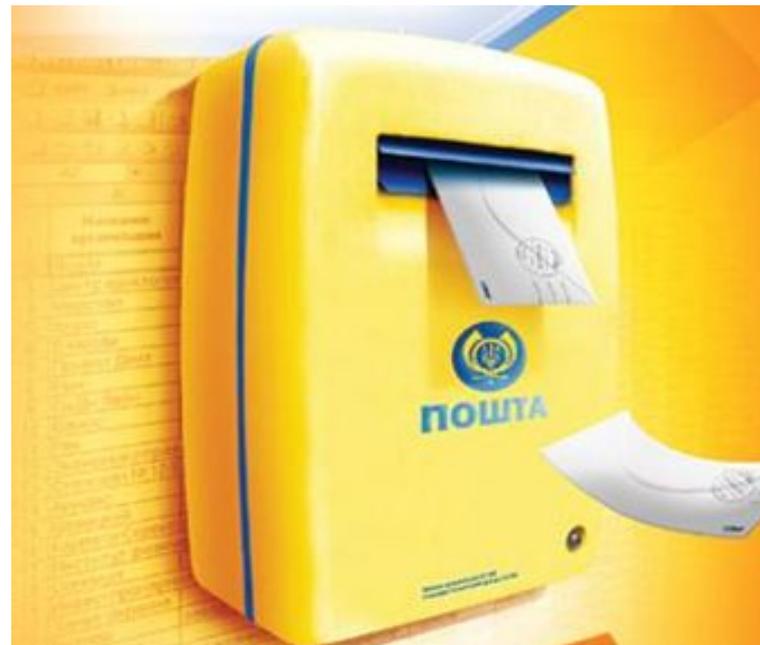


Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Отправка КОНТРОЛЬНЫХ ПИСЕМ

15 апреля 2009 контрольные письма были
опущены в почтовые ящики Киева
(№ 326,333,327,339, 338,336,334)
в период с 9:30-10:30
(до момента
вынимания писем из почтовых
Ящичков).





Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

Контрольные письма

...Ми просимо Вас одразу після отримання цього листа вирізати відривний купон (внизу цієї сторінки) вказати в ньому, **дату** та **час отримання контрольного листа** та **дату відправки зворотного листа з купоном** на мою адресу...

 Українська асоціація директ маркетингу
Ukrainian direct marketing association

СДРПДУ 31989750, м. Київ, вул. Карнацька, буд.10-А, кв.403, 02160
р/р 26001011576001 АТ «УкрСбанк», м. Київ, МФО 300142
Адреса для листування: м. Київ, вул. Фрунзе, 12, 04080
тел./факс +38(044)4009088

Вих. № 1-1112
від 08.04.08

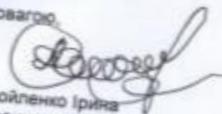
Шановна Марія Іванівна!

Напередодні мій асистент говорила з Вами і проінформувала Вас про проведення незалежного громадського контролю якості роботи пошти. Дякую Вам за згоду прийняти в ньому участь. Лист, який Ви отримали є контрольним. За його допомогою ми перевіримо швидкість пересилання кореспонденції через мережу УДППЗ «Укрпошта».

Ми просимо Вас одразу після отримання цього листа вирізати відривний купон (внизу цієї сторінки) вказати в ньому, **дату** та **час отримання контрольного листа** та **дату відправки зворотного листа з купоном** на мою адресу. Моя адреса вже вказана на додатковому конверті. Поштова марка також наклеєна на конверт, так що це не призведе до будь яких витрат з Вашого боку. Будь ласка, повідомте Ваших близьких про Вашу участь в цьому проекті.

Мій асистент буде телефонувати Вам, щоб пересвідчитись, що Ви отримали наш контрольний лист, та допоможе у випадку, коли у Вас виникнуть будь які труднощі. Також, якщо у Вас будуть додаткові питання, Ви можете звертатись до нас за телефоном **8(044)495-7885**.

Я дуже вдячна Вам за Вашу свідому позицію та за згоду прийняти участь у цьому проекті. Мій асистент просила передати Вам в знак подяки невеличкий сувенір з Києва. Дякую Вам за Вашу підтримку! Я впевнена, спільними зусиллями ми зможемо підвищити якість послуг поштового зв'язку.

З повагою,


Самойленко Ірина
Координатор проекту
Української Асоціації Директ Маркетингу

P.S. Ще раз хочу Вам нагадати, що для мене дуже важливо отримати від Вас інформацію про те, коли саме цей лист потрапив до вашої поштової скриньки, та коли ви відправили мені зворотній лист з купоном.

Будь-ласка, виріжте цей купон, вкажіть **дату** та **час отримання** контрольного листа Вами, та **дату відправки зворотного листа**. Відправте зворотній лист з цим купоном на мою адресу.

Дякую!

Купон моніторингу № 1-1112
швидкості пересилання кореспонденції
через мережу УДППЗ «Укрпошта»

Кравченко Марія Іванівна
вул. Вокзальна, 23, кв. 31
м. Стрий
Стрийський р-н
Львівська обл.
82400

Дата отримання Вами
контрольного листа _____ 2009

час отримання Вами
контрольного листа _____

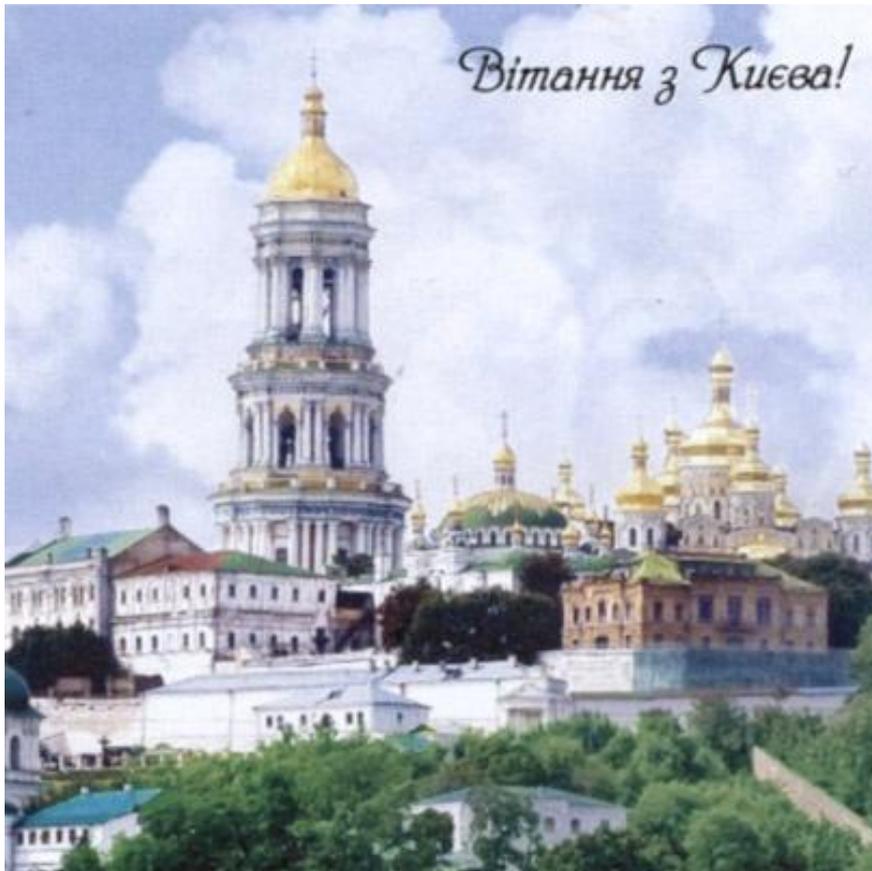
дата відправки Вами
зворотного листа
з цим купоном _____ 2009



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Сувенир с Києва



... Я дуже вдячна Вам за Вашу свідому позицію та за згоду прийняти участь у цьому проекті.

Мій асистент просила передати Вам в знак подяки невеличкий сувенір з Києва.

Дякую Вам за Вашу підтримку! Я впевнена, спільними зусиллями ми зможемо підвищити якість послуг поштового зв'язку...



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Повторный прозвон

Цель: установить точную дату получения письма и напомнить отправить купон с заполненной информацией

С 16 апреля по 30 апреля был проведен повторный прозвон получателей контрольного письма.

Было задействовано 12 операторов, которые в коммуникации с потенциальными адресатами контрольных писем на этом этапе провели – 25 часов 51 мин. 38 сек.

В ходе проекта

26 человек по различным причинам отказалось принимать участие в проекте;

35 человек не вышли на контакт с оператором;

3 человека забыли дату получения письма.

Таким образом полностью четко условия проекта выполнили – 1099 человек.



Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

Обработка купонов

Цель: дополнительно отследить сроки пересыпания корреспонденции по направлению Киев → регионы и установить сроки прохождения писем по направлению регионы → Киев.

Всего полученных писем
с купонами – **902 шт.**

Купон мониторинга № 1-0988
Скорости пересылки корреспонденции
по сети УГППС «Укрпочта»

Кравченко Розалия Павловна
ул. Заньковецкой, 75, кв.31
Стрый
Стрыйский р-н
Львовская обл.
82400

Дата получения Вами
контрольного письма 18 апр. 2009

Время получения Вами
контрольного письма 14:30

Дата отправки Вами
обратного письма
с этим купоном 19 апр 2009

Спасибо за содействие!

Спасибо за сувенир!



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Сроки прохождения писем Киев → регионы (по данным ТМ)

Статус населенного пункта	Всего отправлено писем	Письма, которые пришли в норму, шт.	Письма, которые пришли в норму, %	Нормативные строки Минтранса
Областные центры	78	71	91 %	90 % (Д+3)
Районные центры	917	814	88,8 %	88 % (Д+4)
Города областного/ республиканского подчинения	104	84	80,8 %	88 % (Д+4)
Всего	1099	969	88,17%	-



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Сроки прохождения писем Киев → регионы (по данным из купонов)

Статус населенного пункта	Всего отправлено писем	Письма, которые пришли в норму, шт.	Письма, которые пришли в норму, %	Нормативные строки Минтранса
Областные центры	73	69	94,5%	90 % (Д+3)
Районные центры	736	693	94,0%	88 % (Д+4)
Города областного/ республиканско- го подчинения	94	81	86,2%	88 % (Д+4)
Всего	902	843	93,45%	-



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Сроки прохождения писем Киев → регионы (в разрезе областей)

№	Область	Всего отправлено писем	Письма, которые пришли в норму, шт.	Письма, которые пришли в норму, %	Письма, которые на протяжении 10 раб. дней не дошли к адресатам
1	Винницкая обл.	48	41	85,40%	5
2	Волынская обл.	35	27	77,10%	3
3	Днепропетровская обл.	54	45	83,30%	2
4	Донецкая обл.	65	53	81,50%	5
5	Житомирская обл.	41	39	95,10%	2
6	Закарпатская обл.	31	30	95,70%	1
7	Запорожская обл.	42	35	83,30%	2
8	Ивано-Франковска обл.	33	33	100%	0
9	Киевская обл.	54	48	88,90%	5
10	Кировоградская обл.	46	44	95,70%	2
11	Крым	44	34	77,30%	6
12	Луганская обл.	55	50	90,90%	3
13	Львовская обл.	51	38	74,50%	4
14	Николаевская обл.	37	33	89,20%	4
15	Одесская обл.	60	56	93,30%	1
16	Полтавская обл.	50	45	90,00%	3
17	Ровенская обл.	34	32	94,10%	2
18	Сумская обл.	35	33	94,30%	1
19	Тернопольская обл.	36	29	80,60%	6
20	Харьковская обл.	57	87	100%	0
21	Херсонская обл.	40	34	85,00%	3
22	Хмельницкая обл.	42	40	95,20%	1
23	Черкасская обл.	42	38	95,50%	3
24	Черниговская обл.	23	18	78,30%	5
25	Черновицкая обл.	44	39	88,60%	4
	Всего	1099	969	88,17%	73 (6,6 %)



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Сроки проходження писем Київ → регіони (в разрезе областей)



-  - Области с показателями 95-100 %
-  - Области с показателями 90-95%
-  - Область с показателями 85-90%
-  - Область с показателями ниже 85%



Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

Сроки прохождения писем регионы → Киев

Статус населенного пункта	Всего отправлено писем	Письма, которые пришли в норму, шт.	Письма, которые пришли в норму, %	Нормативные сроки Минтранса
Областные центры	73	62	84,9%	90 % (Д+3)
Районные центры	736	645	87,6%	88 % (Д+4)
Города областного/ республиканского подчинения	83	75	79,8%	88 % (Д+4)
Всего	902	782	89	-



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Сроки прохождения писем

регионы → Киев (в разрезе областей)

№	Область	Всего отправлено писем	Письма, которые пришли в норму, шт.	Письма, которые пришли в норму, %
1	Винницкая обл.	31	28	90,30%
2	Волынская обл.	29	20	68,90%
3	Днепропетровская обл.	46	41	89,10%
4	Донецкая обл.	56	48	85,70%
5	Житомирская обл.	33	29	87,90%
6	Закарпатская обл.	27	19	73,00%
7	Запорожская обл.	35	32	91,40%
8	Ивано-Франковска обл.	24	23	95,80%
9	Киевская обл.	44	32	72,70%
10	Кировоградская обл.	37	32	86,50%
11	Крым	37	35	94,60%
12	Луганская обл.	49	44	89,80%
13	Львовская обл.	39	29	74,40%
14	Николаевская обл.	26	24	92,30%
15	Одесская обл.	47	43	91,50%
16	Полтавская обл.	45	41	91,10%
17	Ровенская обл.	27	23	85,20%
18	Сумская обл.	27	26	96,30%
19	Тернопольская обл.	29	24	82,80%
20	Харьковская обл.	54	54	100%
21	Херсонская обл.	35	32	91,40%
22	Хмельницкая обл.	38	29	76,30%
23	Черкасская обл.	33	30	90,90%
24	Черниговская обл.	13	10	76,90%
25	Черновицкая обл.	37	34	91,90%
	Всего	902	782	86,69%



Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

Сроки проходження писем регионы → Киев (в разрезе областей)



- Области с показателями 95-100 %
- Области с показателями 90-95%
- Область с показателями 85-90%
- Область с показателями ниже 85%



Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

Потерянные письма

(направление Киев → регионы)

6,6 % адресатов утверждают, что на протяжении 10 рабочих дней каждый день проверяли свой почтовый ящик, но контрольных писем не получали. Считаем эти письма утерянными.

Лидерами по «пропаже» писем являются такие направления отправки: Винницкое, Тернопольское, Крымское, Донецкое, Черновицкое.

Практически все письма дошли по направлениям отправки: Харьковское, Ивано-Франковское, Закарпатское, Одесское, Сумское, Хмельницкое.





Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

Потерянные письма

(направление регионы → Киев)

В ходе повторного ТМ операторы неоднократно напоминали об отправке возвратного купона и получили заверение от адресатов относительно отправки купонов.

17,9 % возвратных писем так и не были получены в Киеве.

(мы не уверены, что все эти письма были отправлены, но у нас нет оснований не доверять участникам мониторинга)





Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Общие результаты:

По обеим направлениям Киев → регионы и регионы → Киев:

Хорошие результаты показали Харьковская,
Ивано-Франковская и Сумская области.

С отклонениями работают:

Волинская, Львовская и Черновицкая область (!!!).





Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Проект был реализован при поддержке компаний:

Себестоимость проекта составила около 34 тыс. грн.

**Благодарим за поддержку
спонсоров проекта:**

- Книжный клуб «Клуб семейного досуга»
- Reader's Digest (Украина)
- Интерфлора Украина
- Мир книги (Украина)
- ОТТО - Украина
- OS-Direct





Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

УАДМ

Украинская Ассоциация Директ Маркетинга (УАДМ) – добровольное негосударственное некоммерческое объединение, созданное с целью развития рынков Директ Маркетинга и Mail Order в Украине.

Цели Ассоциации:

- развитие рынка ДМ-услуг и популяризация ДМ-технологий в Украине;
- защита интересов и поддержка участников рынка ДМ и ДТ.

Наш девиз:

Взяться за то, что по силам, и только за то, что действительно будет полезно членам Ассоциации и участникам рынка



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

Члены УАДМ

- Книжный клуб «Клуб семейного досуга»
- Восточно-европейские услуги связи (тм BEEPER)
- Куверт Украина
- Reader's Digest (Украина)
- Мир книги (Украина)
- Интерфлора Украина
- ОТТО- Украина
- Интерактивные медиа
- Евроиндекс
- OS-Direct
- Телемедия
- Студио Модерна
- Кий Сервис Групп
- Почтова крамниця
- Голдина (Австрия)
- Некерманн Украина
- ОТТО-Посылторг
- Фаст Мувинг Солюшинс
- Юридическая фирма «Ариес»



Українська асоціація
директ маркетингу

Ukrainian direct marketing
association

**Спасибо всем за внимание и
пишите больше писем!**

